

BERATUNGSGESPRÄCHE - ANALYSE ASYMETRISCHER DIALOGS

Zum 1.10.1979 hat das Arbeitsvorhaben BERATUNGSGESPRÄCHE begonnen. An ihm sind fünf wissenschaftliche Mitarbeiter (K.-H. Bausch, F.J. Berens, P. Schröder, W. Nothdurft, U. Reitemeier) und studentische bzw. wissenschaftliche Hilfskräfte beteiligt. Drei der Wissenschaftlerstellen werden aus Etatmitteln des IdS finanziert, für zwei Wissenschaftlerstellen und für einen Teil der Hilfskraftstellen hat die Deutsche Forschungsgemeinschaft, Bonn-Bad Godesberg, eine Sachbeihilfe bereitgestellt.⁺ Die Laufzeit ist zunächst zwei Jahre.

Das Vorhaben hat die Beschreibung sprachlicher Realisierungen von Handlungsintentionen und Handlungsabläufen in Beratungsgesprächen zum Ziel. Asymmetrische Dialoge vom Typ Beratung haben eine feste Rollenverteilung zwischen den beiden Dialogpartnern Berater und Klient sowie eine regelhafte Binnenstruktur: Der Berater versucht zunächst mit dem Klienten gemeinsam das Problem zu definieren. Er bietet dem Klienten eine Problemlösung an und überprüft, ob der Klient den Lösungsvorschlag akzeptiert. Der Klient versucht in der ersten Phase des Gesprächs, dem Berater sein Problem zu verdeutlichen und überprüft im Verlauf des Gesprächs die Lösungsangebote des Beraters daraufhin, welches für ihn geeignet erscheint zur Lösung seines Problems.

Wegen dieser komplementären und relativ festen Verteilung der Rollen ist der Typ Beratung besonders geeignet zur Untersuchung bestimmter Aspekte der dialogischen Kommunikation, die auch in jedem Alltagsdialog von Bedeutung sein können: z.B. wie (mit welchen sprachlichen Mitteln) werden von den Dialogpartnern Probleme abgegrenzt und definiert, werden Problemlösungen ausgehandelt, werden die Dialogpartner überzeugt und welche Verstän-

⁺ DFG-Projekt Beratungsgespräche Sti 64/1

digungsprobleme können während der einzelnen Gesprächsphasen auftreten.

Eine erste Unterscheidung verschiedener Formen von Beratungsgesprächen kann nach dem Kriterium Sachbezogenheit versus Personenbezogenheit getroffen werden. Die Hauptfunktion der eher sachbezogenen Beratungsgespräche ist in der Beseitigung eines Informationsdefizits zu sehen, während die mehr personenbezogenen Beratungen die Aufgabe haben, neben der Hilfe bei der aktuellen Problemlösung Hilfe zur Selbsthilfe zu leisten.

Das Gesprächskorpus, das im Vorhaben untersucht wird, enthält Ton- und Videoaufnahmen aus folgenden Beratungssituationen: Gesprächspsychotherapeutische Beratungen, Beratungsgespräche im Sozialamt, Rechtsberatung, Studienberatungen, Verbraucherberatungen, Verkaufsgespräche und evtl. Beratungssituationen aus weniger institutionalisierten Lebensbereichen. Die Gespräche liegen zum Teil bereits vor, zum Teil werden sie in der Anfangsphase des Vorhabens aufgenommen.

Ein Schwerpunkt der Untersuchung liegt in der Frage, welche sprachlichen Konventionen (Muster) für bestimmte Handlungsintentionen und Handlungsabläufe verwendet werden (Typ der Konventionalität von sprachlichen Realisierungen). Ein zweiter Schwerpunkt ist zu sehen in der Frage, welches Ziel und welcher Zweck mit der Verwendung dieser sprachlichen Muster verfolgt und erreicht wird (Frage der Finalität von Sprechhandlungen). Für personenbezogene Beratungen muß die Untersuchung zeigen, mit welchen sprachlichen Mitteln das Ziel "Hilfe zur Selbsthilfe" realisiert wird, für sachbezogene Beratungen muß sie zeigen, mit welchen sprachlichen Mitteln das Beratungsziel "Beseitigung eines Informationsdefizits" erreicht wird.

Die Untersuchung will sowohl situationsbedingte Sprechhandlungskonventionen aufdecken als auch geeignete Beratungsstrategien aufzeigen und so einen Beitrag leisten zu einer Verbesserung der Kommunikation in verschiedenen Beratungssituationen in Institutionen und im Alltagsleben.

Die vier thematischen Schwerpunkte des Vorhabens sind:

1. Phasen und Phasenwechsel im Gesprächsverlauf
2. Aufforderungshandlungen
3. Paraphrasierungen zur Verständnissicherung
4. Direktivität und Nicht-Direktivität im Beraterverhalten.

Zu 1: Phasen und Phasenwechsel im Gesprächsverlauf

Im Verlauf von Beratungsgesprächen werden Gesprächsinhalte (Teilthemen) kontinuierlich ausgehandelt. Man muß sich darüber verständigen, worüber man wie spricht. Für je unterschiedliche Beratungstypen und Rollenverteilung zwischen Berater und Klient gibt es je unterschiedliche Freiheitsgrade für die Art und Weise, in der Gesprächsinhalte eingeführt und vom Partner akzeptiert werden. Die für je einzelne Beratungstypen spezifischen (d.h. konventionalisierten) Möglichkeiten werden beschrieben, ebenso die beim Aushandeln möglichen Konflikte und Strategien zu deren Bewältigung im Gesprächsverlauf.

Hinter dem Problem Phasen und Phasenwechsel steht die für jeden Gesprächsverlauf geltende Frage, wie das Sich-Verständigen der Dialogpartner über Inhalte (die Inhaltsebene) und die Art der gegenseitigen Einstellung und Beurteilung (die Beziehungsebene) in der Redeweise der Dialogpartner zum Ausdruck kommen und im Gesprächsverlauf geregelt werden und wie beide aufeinander bezogen sind (Bearbeiter: K.-H. Bausch).

Zu 2: Aufforderungshandlungen

Aufforderungshandlungen sind vorwiegend Sprechhandlungen, mit denen ein Dialogpartner bewußt und zielgerichtet auf den anderen einwirkt, um ihn zu einer bestimmten Handlung oder Einstellung zu veranlassen und die der Partner mit seiner Reaktion als Aufforderung bestätigt. Solche sprachlichen Mittel sind z.B. Imperative, die unterschiedlichen

sprachlichen Mittel zur Übermittlung von Fragen und Satzadverbien. Diese und weitere sprachliche Realisierungsmöglichkeiten werden hinsichtlich ihrer Form und ihres Vorkommens in Beziehung zu kommunikativsituativen Faktoren beschrieben. Einen weiteren Untersuchungsaspekt bildet der Bereich der Verbindlichkeit von Aufforderungen. Sprachliche Mittel zur Übermittlung von Verbindlichkeitsgraden sind z.B. Intonation, Partikel, Tempuswahl, Wiederholungen (Bearbeiter: F.J. Berens).

Zu 3. Paraphrasierungen zur Verständnissicherung

Untersucht wird, wie mit Hilfe von Paraphrasen (Umformulierungen, Neuformulierungen) Verständigung hergestellt und Konsens erzielt wird und damit auch Konflikte gelöst werden. In den folgenden Zusammenhängen spielen Paraphrasen eine Rolle:

- Zur Verständnisabsicherung werden Paraphrasen eingesetzt in den Phasen der Problemdefinition und des Informationsaustauschs.
- Paraphrasierungen haben die Funktion, als Zusammenfassungen Beratungsphasen abzuschließen.
- Paraphrasen haben auch die Funktion - als pseudoargumentative Technik - den Geltungsbereich von Argumenten zu verstärken.
- Mit Hilfe von Paraphrasierungen werden Umbewertungen von Sachverhalten vorgenommen: Solche Umbewertungen nutzen sozial bedingte semantische Diskrepanzen aus (Bearbeiter: P. Schröder).

Zu 4. Direktivität und Nicht-Direktivität im Beraterverhalten

Gesprächspsychotherapeutische Beratungen und personenbezogene Sozialamtsberatungen verfolgen das gemeinsame Beratungsziel, die Beratungsbedürftigkeit des Klienten aufzuheben und die Entwicklung eigener Problemlösestrategien zu fördern. In der Gesprächspsychotherapie geht man davon

aus, daß das Beratungsziel nur mit konsequent nicht-direktivem Beraterverhalten zu erreichen ist. Es ist wahrscheinlich, daß auch in Sozialamtsberatungen nur ein nicht-direktives Beraterverhalten zum Erfolg führt. Sprachliche Auswirkungen von Direktivität und Nicht-Direktivität sind zu beobachten in der Art und Weise der Gesprächsorganisation (z.B. Sprecherwechsel, Aufforderungen, Argumentationstechniken) sowie im Umgang mit Konflikten. Konflikte können auf verschiedenen Ebenen auftreten: Beim Sprecherwechsel (Unterbrechungen, Simultansprechen), in Argumentationssträngen (Vorwerfen - Rechtfertigen - Beschuldigen), während des Verstehensprozesses (z.B. Verwendung von Fachterminologie).

In einem ersten Schritt wird untersucht, welche Auswirkungen ein eher direktives bzw. nicht-direktives Beraterverhalten auf das Sprachverhalten des Klienten und damit auf den gesamten Gesprächsverlauf hat. Anschließend wird geprüft, ob und welche nicht-direktiven Beratungsstrategien der Gesprächspsychotherapeuten auf Sozialamtsberatungen, soweit analoge Situationen vorliegen, übertragen werden können (Bearbeiter: W. Nothdurft, U. Reitemeier)